

comme des vidéos d'initiation sur la façon de travailler avec les Canadiens, le travail au MAECI et la documentation de travail sont en cours d'élaboration et seront envoyés aux missions. Le programme de formation au Canada, qui a eu beaucoup de succès avec ses six projets pilotes, permettra de former de 180 à 200 ERP par année. Ces candidats « triés sur le volet », sélectionnés par région et par secteur d'activité, seront « ceux qui doivent acquérir des connaissances et des aptitudes que leur transmettront des experts d'Ottawa et qui profiteront le plus de l'expérience », précise M. de Hoog. Un groupe de coordination des ERP composé de conseillers administratifs régionaux (CAR) et de représentants des secteurs d'activité procède actuellement à l'établissement des priorités et travaillera avec les missions pour choisir les employés à former.

L'évaluation est continue et la réaction des personnes formées aura beaucoup d'importance pour l'élaboration future des cours. Une vérification sera effectuée en 2002 afin de déterminer la valeur de la stratégie pour le MAECI et d'établir des repères pour l'avenir. La mise en œuvre de cette nouvelle stratégie est financée par l'ICSE, les directions générales géographiques et les secteurs d'activité à hauteur de 1 million de dollars pour l'exercice 2000-2001. L'ICSE continue d'appuyer le programme de formation des ERP de la Direction générale des affaires consulaires (JPD), en lui affectant 330 000 \$ par an.

L'ICSE travaillera avec chaque mission afin d'établir les besoins en formation et d'élaborer les plans de formation des missions. Chaque mission recevra un guide expliquant le fonctionnement des programmes de formation des ERP; ce guide sera disponible sur l'intranet, à l'adresse suivante : <http://intranet.lbp/cfsi/CFSS/LES/ToC.htm>.

## Le pire scénario

*Une journée avec cosmos*

Le mardi 11 avril 2000, 20 h 37, Ottawa  
15 h 37, Boudilawa (Parloqurti)

Le téléphone sonne aux Services d'urgence (JPDE), à Ottawa. Carla Brown, une Canadienne qui travaille à Boudilawa, est en larmes au téléphone. Son mari est tombé du toit de leur maison de deux étages tandis qu'il effectuait des travaux sur la cheminée. Pendant qu'il gisait au sol, deux hommes se sont présentés à la porte et ont cambriolé la maison. Les individus ont volé l'argent, les cartes d'identité et les passeports du couple. M. Brown se trouve actuellement à l'hôpital local, gravement blessé à la colonne vertébrale. Le chirurgien local affirme que M. Brown a besoin d'une chirurgie mais aucun des hôpitaux de Parloqurti n'a le matériel nécessaire pour l'opération. M. Brown doit être renvoyé d'urgence au Canada pour y être soigné.

L'équipe consulaire se met en branle, à Ottawa et à l'étranger.

Habituellement, le travail consulaire consiste à fournir des services particuliers aux Canadiens en difficulté dans un autre pays. La coopération et la communication entre les Services d'urgence, les gestionnaires de cas consulaires et la ou les missions sont cruciales, dans un cas comme celui-ci. C'est pourquoi COSMOS a été créé.

Voici comment le personnel consulaire utilise les différentes composantes de COSMOS pour offrir aux Canadiens en difficulté à l'étranger l'assistance la plus efficace possible. Revenons au cas qui nous occupe...

L'agent de JPDE enregistre l'appel dans CAMANT. Ainsi, un dossier est ouvert pour ce cas nécessitant une aide consulaire et les renseignements sont rendus accessibles à tous ceux qui participeront à aider les Brown, dans le monde entier. À partir de maintenant, toutes les communications entre JPDE, les gestionnaires responsables du cas et la mission passeront principalement par CAMANT.

Mercredi, 10 h 30, Boudilawa. La consule, M<sup>me</sup> Boudance, revient d'une visite à M. Brown à l'hôpital. La situation a été évaluée avec les Brown et il a été convenu que le personnel consulaire fournirait l'aide suivante : organiser l'évacuation médicale de M. Brown vers Montréal, où on pourra le soigner; remplacer les passeports des Brown pour qu'ils puissent revenir au Canada; faciliter le transfert des fonds nécessaires pour payer l'évacuation et enfin communiquer avec la police locale pour les informer du vol.

De retour à son bureau, la consule inscrit une note de mise à jour dans CAMANT. M<sup>me</sup> Boudance vérifie dans ROCA pour avoir les détails des passeports, les adresses et le plus proche parent des Brown au Canada. La note enjointra JPDO de faire le nécessaire pour qu'une ambulance soit à l'aéroport lorsque les Brown y arriveront et faciliter le transfert des fonds. Ensuite, elle se servira de PMP pour délivrer les passeports. Pendant ce temps, M<sup>me</sup> Boudance a joint le transporteur aérien pour organiser l'évacuation médicale. Tout est maintenant en place; les Brown partiront le lendemain matin.

Si, pour couronner le tout, il devait y avoir une catastrophe naturelle ce jour-là, le personnel consulaire vérifierait dans CONPLAN pour savoir quels sont les plans en cas d'urgence dans la région. Heureusement, ce n'est pas le cas aujourd'hui.

En ce moment, il existe 136 points de services consulaires dans le monde entier et 24 unités de l'Administration centrale qui peuvent accéder à COSMOS pour gérer leurs cas. La formation est continue et assurée par Bonnie Hoepfner à l'Administration centrale. On utilise la « formation par téléphone » pour les missions.

COSMOS existe depuis 1993. L'idée originale a été mise au point par Gar Pardy, directeur général de la Direction générale des affaires consulaires; la maintenance et la mise à jour du système sont assurés par une équipe d'informaticiens dirigée par

Francis Robert, directeur de la Section de l'informatique, de la gestion et de l'information sur les programmes.

Lucie Chantal  
Agente principale de communications

## COSMOS

COSMOS est constitué d'une série de programmes individuels liés par une base de données commune. Chaque programme porte sur un aspect particulier des affaires consulaires ou sert à faciliter le travail du personnel consulaire, tant à l'Administration centrale que dans les missions. COSMOS utilise les renseignements d'une base de données centralisée et commune, située à l'Administration centrale. La base de données est conçue de façon à permettre à tous les utilisateurs d'inscrire des renseignements et de les partager avec les autres. L'information peut être collectée, stockée et récupérée directement avec le programme. COSMOS comprend :

CAMANT : outil qui permet de gérer les dossiers consulaires en recueillant les renseignements pertinents. CAMANT permet de communiquer dans le monde entier, tous les jours, jour et nuit;

ROCA : Programme d'inscription des Canadiens à l'étranger;

PMP : Programme de gestion des passeports;

CONPLAN : programme de plans d'urgence;

RCA : Renseignements consulaires aux voyageurs;

COMIP : Programme d'information sur la gestion des affaires consulaires.



L'équipe de COSMOS : Katherine Scott, Bonnie Hoepfner, Patrick Lam, Denis Bérubé, Holly Younker, Francis Robert, Denis St-Denis et Gar Pardy.